

**CONSEJO DIRECTIVO DEL
INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES
(INDOTEL)**

RESOLUCIÓN NÚM. 005-2023

QUE DECIDE EL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN INTERPUESTO POR LA COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A. (CLARO), CONTRA LA RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NÚM. 101-2022, QUE APRUEBA EL “REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DIFUSIÓN TELEVISIVA POR SUSCRIPCIÓN”.

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), por órgano de su Consejo Directivo, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, reunido válidamente previa convocatoria, dicta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo del recurso de reconsideración interpuesto contra la resolución que aprueba el “Reglamento para la prestación del servicio de difusión televisiva por suscripción”, aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** núm. 101-2022.

Para una comprensión más clara del presente acto administrativo, se ha organizado su contenido de la manera siguiente:

ÍNDICE TEMÁTICO

I. Antecedentes.....	1
II. Competencia del Consejo Directivo y admisibilidad del recurso interpuesto.	3
□ Argumentos recibidos sobre el Artículo 14.3.3, Contrato de prestación de servicio	9
IV. Textos revisados.....	13
V. Parte Dispositiva	13

I. Antecedentes

1. En fecha 4 de julio de 2022, mediante la Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** núm. 068-2022, fue puesto en consulta pública el “**REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DIFUSIÓN TELEVISIVA POR SUSCRIPCIÓN**”.

2. El 13 de julio de 2022, fue publicado en el periódico “Hoy”, un aviso haciendo de público conocimiento la Resolución del Consejo Directivo núm. 068-2022. A partir de esta fecha se inicia el plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles concedidos para fines de consulta pública en el ordinal “Tercero” del dispositivo de la referida resolución, con el objetivo de que los interesados presenten ante el **INDOTEL** las

observaciones y comentarios, en caso de tenerlos, que estimen convenientes, referentes al **“REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DIFUSIÓN TELEVISIVA POR SUSCRIPCIÓN”**.

3. Que, en ese sentido, conforme se indica precedentemente, durante el período de consulta pública habilitado por la Resolución núm. 068-2022, este Consejo Directivo recibió los comentarios, no vinculantes, por parte de: **TECNOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN SATELITAL MODERNA, S. A. (TECNODISA, en lo adelante ASTER)**, de la **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONO, S. A., (en lo adelante CLARO)**, y de **ALTICE DOMINICANA, S.A. (en lo adelante ALTICE)**, los cuales fueron debidamente ponderados y analizados por este Consejo Directivo.

4. En fecha 12 de octubre de 2022, fue publicado en el periódico “Hoy” un aviso haciendo de público conocimiento la convocatoria de audiencia pública presencial y virtual de la Resolución del Consejo Directivo núm. 068-2022, a ser celebrada en fecha 20 de octubre de 2022 a las 10:00 A. M., de manera presencial en el Salón Multiusos del **INDOTEL** y de forma virtual accediendo al portal web del **INDOTEL** www.indotel.gob.do, con el objetivo de que los interesados presentaran de manera verbal ante el **INDOTEL** los comentarios y observaciones a la citada resolución, referentes al **“REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DIFUSIÓN TELEVISIVA POR SUSCRIPCIÓN”**.

5. El 20 de octubre de 2022, fue celebrada en el Salón Multiusos del quinto (5º) piso del **INDOTEL**, ubicado en la avenida Abraham Lincoln núm. 962, Edificio Osiris, la audiencia pública previamente indicada, con la presencia de los representantes de **CLARO** y **ALTICE**, durante la cual las señoras Katia Saud en representación de **CLARO** y Desirée Escoto en representación de **ALTICE** expusieron los argumentos depositados en su momento y de manera virtual participó **ASTER**, más no ejerció su derecho a la palabra.

6. Finalmente, el 17 de noviembre de 2022, fue aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo núm. 101-2022, el **“REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DIFUSIÓN TELEVISIVA POR SUSCRIPCIÓN EN LA REPÚBLICA DOMINICANA”**, cuyo dispositivo reza de la manera siguiente:

PRIMERO: ACOGER parcialmente, los comentarios presentados por **CLARO, ASTER** y **ALTICE** con ocasión del proceso de Consulta Pública iniciado mediante la Resolución núm. 068- 2022 de este Consejo Directivo y **DICTAR** el **“REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DIFUSIÓN TELEVISIVA POR SUSCRIPCIÓN EN LA REPÚBLICA DOMINICANA”**, cuyo texto se anexa a la presente resolución, incorporando todos los cambios señalados en el cuerpo de la presente resolución en su versión definitiva.

SEGUNDO: ORDENAR la publicación de la parte dispositiva de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, y de la resolución de manera íntegra, incluyendo el **“REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DIFUSIÓN TELEVISIVA POR SUSCRIPCIÓN EN LA REPÚBLICA DOMINICANA”** anexo, en la

página web que mantiene esta institución en Internet, en la dirección www.indotel.gob.do, todo lo anterior de conformidad con la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04 y su Reglamento de Aplicación y el artículo 91.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, toda vez que la presente Resolución contiene un Reglamento de alcance general y de interés público.

TERCERO: DECLARAR que la presente Resolución es de obligado cumplimiento, de conformidad con las disposiciones del artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, número 153-98, del 27 de mayo de 1998.

7. En fecha 30 de noviembre de 2022, fue publicado un extracto de la Resolución núm. 101-2022 en el periódico “Hoy”, con la indicación de que el texto completo de la misma se encontraba disponible en el sitio Web del **INDOTEL**.

8. El 29 de diciembre de 2022, fue recibido el recurso de reconsideración interpuesto por la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**.

II. Competencia del Consejo Directivo y admisibilidad del recurso interpuesto.

9. De conformidad con las normas comunes de procedimiento establecidas para el dictado de actos administrativos, procede que este Consejo Directivo, previo a cualquier pronunciamiento respecto de los recursos incoados, en primer término, examine su competencia para conocer de los mismos.

10. Que el legislador dominicano, mediante la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98, ha establecido el marco jurídico en el sector y ha determinado el procedimiento a seguir por los administrados para la interposición de recursos contra las decisiones de la Dirección Ejecutiva y de este Consejo Directivo, basados en las causas que la misma ley determina. De igual forma, a través de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, por su carácter supletorio, ha establecido mediante las disposiciones de las indicadas leyes, el marco jurídico que determina el procedimiento a seguir para la interposición de recursos en sede administrativa.

11. En materia administrativa podemos definir los recursos, en sentido amplio, como los medios de protección puestos a disposición de los administrados para impugnar los actos *—lato sensu—* y hechos administrativos que los afectan, y defender sus derechos frente a la administración.

12. El “recurso de reconsideración” al que hace alusión el artículo 96.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, es un recurso administrativo de petición que es conocido ante el mismo órgano o ente de la Administración Pública de donde proviene el acto impugnado, con el objetivo de que ésta lo revoque, derogue o modifique, por lo que se considera como una reposición, que, por imperio del

recurso, coloca a la autoridad que dictó el acto en posición de conocerlo nuevamente, la cual habrá de reevaluar los hechos y el derecho.

13. En ese sentido, la Ley núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, estipula en su artículo 53 que “[...] los actos administrativos podrán ser recurridos ante los órganos que los dictaron (...)” que, conforme con el art. 96.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, este Consejo Directivo es competente para conocer de los recursos interpuestos contra sus resoluciones, los cuales deben ser sometidos “dentro del plazo de diez (10) días calendario, contados a partir de la notificación o publicación del acto recurrible”¹.

14. El artículo 62 de la citada Ley núm. 107-13 dispone que, a partir de la entrada en vigencia de esta ley, quedan derogadas todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que le sean contrarias.

15. Sobre este particular, la Ley núm. 13-07, que crea el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo, establece en su artículo 5 que: “El plazo para recurrir por ante el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo, será de treinta (30) días a contar del día en que el recurrente reciba la notificación del acto recurrido, o del día de publicación oficial del acto recurrido por la autoridad de que haya emanado o del día de expiración de los plazos fijados si se tratare de un recurso por retardación o silencio de la Administración (...)”.

16. Por principio general, la Administración debe interpretar la legislación en el sentido que le sea más beneficioso al administrado. Por tanto, obra en favor de todos los administrados, que el Consejo Directivo reconozca la validez de las anteriores disposiciones legales y en aplicación de esos criterios, se pronuncie a favor de la interpretación de que el plazo válido para recurrir en reconsideración, luego de la entrada en vigencia de la Ley núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas frente a la Administración y de Procedimiento Administrativo, es de treinta (30) días hábiles.

17. Por consiguiente, este Consejo Directivo se encuentra investido de las facultades necesarias para conocer y decidir de los recursos que se interpongan contra sus propias decisiones, en el marco establecido por la ley.

18. Como se expuso en los antecedentes de este acto administrativo que aprueba el “**REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DIFUSIÓN TELEVISIVA POR SUSCRIPCIÓN**”, el mismo fue publicado en un periódico de circulación nacional en fecha 30 de noviembre de 2022, mientras que la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO**, interpuso de manera formal ante el **INDOTEL**, su respectivo Recurso de Reconsideración en fecha 29 de diciembre de 2022, por lo que se verifica que fueron presentados observando las formalidades establecidas conforme las disposiciones consagradas en el ordenamiento jurídico dominicano, en la forma y plazos necesarios, de acuerdo con lo establecido en los artículos 20 y 53 de la Ley núm. 107-13.

¹ Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, del 27 de mayo de 1998, G. O. 9983, art. 96.1.

19. Que, de manera adicional procede que este órgano colegiado, en lo adelante verifique el cumplimiento de las formalidades y requisitos dispuestos por el ordenamiento jurídico. En este sentido, deben ser verificadas por este Consejo Directivo, la capacidad y la calidad de la prestadora **CLARO**, para la interposición de los presentes recursos de reconsideración.

20. Que, en lo relativo a la capacidad de **CLARO**, el artículo 16 de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, establece que tendrán capacidad para obrar en el procedimiento administrativo, entre otras, las personas jurídicas, como es el caso de la hoy recurrente.

21. De igual forma, el artículo 17 de la Ley sobre Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, dispone lo siguiente:

“Artículo 17. Interesados. Se consideran interesados en el procedimiento administrativo: quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos. Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos o intereses que puedan resultar afectados por las decisiones que se adopten en el mismo, aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución e intervengan en el procedimiento en tanto no se haya dictado resolución definitiva (...).”

22. Que, a su vez resulta meritorio precisar que para la interposición de los recursos de marras la normativa indicada previamente establece en su artículo 47 que son impugnables por la vía administrativa los actos administrativos que pongan fin a un procedimiento, como lo es la Resolución núm. 101-2022, por tratarse del acto administrativo por vía del cual el Consejo Directivo del **INDOTEL** aprobó de manera definitiva el **“REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DIFUSIÓN TELEVISIVA POR SUSCRIPCIÓN”**.

23. Que, respecto del interés que **CLARO** sustenta para la interposición de su recurso objeto de la presente resolución, podemos ver que esta encuentra su fundamento en la habilitación legal que le ha sido reconocida a las Personas, por la Constitución, por la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98 y por la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, de recurrir por la vía administrativa los actos administrativos que pongan fin a un procedimiento, tal como lo es el acto administrativo emitido por este Consejo Directivo a través de la Resolución núm. 101-2022.

24. Que la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, es clara al expresar, en su artículo 97, los motivos por los cuales podrán ser impugnadas las decisiones del Consejo Directivo, a saber: a) Extralimitación de facultades; b) Falta de fundamento sustancial en los hechos de la causa; c) Evidente error de derecho; o d) Incumplimiento de las normas procesales fijadas por esta Ley o por el propio órgano regulador.

25. Mientras que, el artículo 48 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración Pública y de Procedimientos Administrativos, núm. 107-13, reduce significativamente los requisitos de interposición de esta clase de actuaciones al establecer que “Los recursos administrativos se presentarán por escrito en los registros de los órganos competentes para resolverlos, que deberá (sic) admitirlos y tramitarlos siempre que de su contenido se pueda deducir la actuación administrativa recurrida, la voluntad de impugnación y los motivos concretos de inconformidad”.

26. **CLARO** sostiene que su Recurso de Reconsideración está fundamentado en lo siguiente: a) falta de fundamento sustancial en los hechos de causa; y b) violación y limitación de derechos que, en su caso particular, es el derecho de **CLARO** a recuperar una inversión que ha hecho para aprovisionar el servicio y que ha exonerado al cliente del pago de la misma, a cambio de que el cliente cumpla un período mínimo de contrato o, de lo contrario, pague la penalidad por terminación anticipada. Es preciso delimitar el aspecto del interés del recurrente de que existen disposiciones de esta resolución que ocasionan una lesión de los derechos de **CLARO** en prácticas comerciales sustentadas en disposiciones regulatorias firmes y aceptadas en el mercado nacional e internacional para el servicio de TV por suscripción.

27. Que, de ponderar el objeto que persigue el acto administrativo que pretende ser impugnado por medio de la interposición del referido recurso y los argumentos en que se fundamentan tales acciones, se ha podido identificar de manera sumaria que la indicada concesionaria sustenta su interés al indicar que es una compañía prestadora autorizada para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, y en tal calidad sus disposiciones de conformidad con el objeto y el alcance de la Norma le son vinculantes.

28. Que los motivos son admisibles para la interposición del presente recurso de reconsideración y lo que se expresa tanto en la Ley General de Telecomunicaciones como en la Ley núm. 107-13.

29. Que, en adición a lo anteriormente indicado por este Consejo Directivo, es meritorio señalar, que el interés de la hoy recurrente surge además con la participación reconocida a esta por parte de este Órgano Regulador, en el proceso de elaboración del referido Reglamento, a través de la ponderación de los comentarios y observaciones realizados a la propuesta reglamentaria puesta en consulta pública mediante la Resolución de este Consejo Directivo núm. 068-2022, quedando evidenciadas la capacidad y la calidad de **CLARO**.

III. Argumentos recibidos de las Partes y motivación del INDOTEL

30. En lo adelante este Consejo Directivo analizará cada uno de los planteamientos que han sido presentados por la parte recurrente, y luego de realizar un análisis objetivo y detallado, expresará sus puntos de vista sobre los mismos, con el objetivo de evaluar la pertinencia de la modificación, revocación o confirmación de las disposiciones establecidas en la Resolución del Consejo Directivo núm. 101-2022, que aprueba el “**REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DIFUSIÓN TELEVISIVA POR SUSCRIPCIÓN**”, facultad reconocida a través del

artículo 96 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98, el artículo 53 de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, y por parte de la hoy recurrente mediante la interposición de su respectivo recurso.

31. Argumentos generales presentados por la empresa **CLARO**, en ocasión del Recurso de Reconsideración que nos ocupa:

*El Consejo Directivo del INDOTEL en la Resolución 101-2022, específicamente en el artículo 14.3.3 dispuso lo siguiente: 14.3.3 En caso de no aceptar un cambio de lista de canales contratados por el suscriptor, la prestadora del Servicio de Difusión Televisiva por Suscripción podrá arribar a un nuevo acuerdo con el usuario titular o en su defecto, este último podrá rescindir el contrato sin penalidad, sustentando la decisión de la redacción de este artículo en el considerando No. 89 establece: "Que sobre lo observado por CLARO y ALTICE respecto al artículo 14.3.3, es importante señalar que el usuario debe ser debidamente informado ante cambios en las tarifas y las condiciones de prestación del servicio contratado por este. En este mismo orden de ideas, y manteniéndonos firmes **y siendo cónsonos con el principio de Coherencia Normativa que caracteriza todas las actuaciones de este regulador. la transparencia de la información al cliente debe ser obligatoria y en caso de este no estar conforme con los cambios en las condiciones contratadas originalmente deberá tener la opción de rescindir el contrato sin penalidad;** no obstante lo anterior, ante tal eventualidad, pudiera darse la posibilidad de que ambas Partes (Usuario y Prestadora) pudieran llegar a un acuerdo entre ellos sin necesidad de rescindir el contrato de servicio, para tales fines se realizarán las modificaciones de lugar en dicho articulado, viéndose los cambios reflejados en la versión definitiva del Reglamento. Asimismo, se acoge parcialmente el comentario realizado por ALTICE relativo al plazo para la comunicación de cambios del listado de canales contratados por el suscriptor. (Lo subrayado es nuestros).*

Que, si bien es cierto que existe un principio de Coherencia Normativa, no es menos cierto, que ese principio debe existir para hechos cuyos elementos o fundamentos son iguales o parecidos. Un aumento de precios durante la vigencia del período mínimo del contrato es algo que la prestadora decide de manera unilateral, aunque sea por justificadas razones, y que no depende de un tercero del cual es intermediario, como ocurre en los servicios de televisión por suscripción donde existen prácticas comerciales complejas y donde intervienen múltiples actores como lo son los dueños del contenido, los dueños del canal de televisión, los intermediarios o representantes de este contenido, entre otros.

*El INDOTEL hace referencia al principio de Coherencia Normativa, haciendo alusión a las disposiciones regulatorias que existen para otros servicios finales de telecomunicaciones como son el de voz y el de Internet; cuando el servicio de tv por suscripción es por naturaleza (elementos, cadena de valor y distribución) completamente distinto a dichos servicios. Tanto es así que la Ley General de Telecomunicaciones excluye de su alcance y de las competencias del INDOTEL, todo lo que tiene que ver con el contenido que pueda ser transmitido por un medio de telecomunicación. Es lesivo para una prestadora de servicio de TV por suscripción (cuya posición en la cadena de valor para que el cliente final pueda disfrutar del contenido creado y agregado por empresas, en la gran mayoría, distintas) vea lesionado su derecho de compensación económica por la decisión que tome ese tercero en no crear, agregar o vender los derechos de ese contenido en una región.
(...)*

La propuesta de valor ofrecida a un consumidor del servicio de TV por suscripción se enfoca en paquetes o cantidades de canales cuya variedad no es estática o eterna, por lo que es de esperarse que en algún momento de la duración del contrato pudiera cambiar el contenido. Esto puede suceder porque desaparezca la empresa dueña del canal, o deje de transmitir para el mercado regional, ya sea por decisiones comerciales o simplemente limitaciones en el derecho de transmisión de contenidos por parte de los titulares de dichos derechos, o por otros factores ajenos a la prestadora de servicio. Contrario a lo que ocurre con el servicio de voz o internet, que si bien es cierto existen causas de fuerza mayor, que en algunas ocasiones imposibilitan el aprovisionamiento del servicio, las prestadoras de dichos servicios son responsables o dueñas de las infraestructuras y elementos que disponen el disfrute de los mismos.

En ese sentido, compartimos el caso del Canal Disney, los cuales crean y distribuyen sus contenidos. Desde el año 2021 Disney creó su propia plataforma de "streaming": Disney Plus. ¿Qué ocurrió? La empresa decidió suspenderla señal y contenido de algunos de sus canales para nuestra región, lo que resultó en anular de nuestra grilla algunos de los canales propiedad de Walt Disney Company. ¿Tuvo Claro alguna incidencia en esa decisión? No. ¿Significa esto que el descuento ofrecido al cliente de CLARO, para la instalación o renta del servicio, se dejó de disfrutar? No. Así de dinámico es el servicio de televisión por suscripción, y más en esta época donde las grandes cadenas de contenido ya están trabajando o lanzando su propia plataforma de streaming.

32. Que, en este momento, el Consejo Directivo estima procedentes los argumentos generales presentados por la empresa **CLARO** en su escrito de

reconsideración, por lo que en la parte dispositiva del presente acto administrativo se verá reflejado este fallo.

• **Argumentos recibidos sobre el Artículo 14.3.3, Contrato de prestación de servicio**

33. **CLARO** está solicitando al Consejo Directivo del **INDOTEL** la reconsideración respecto de la parte in fine de este artículo 14.3.3, que vamos a subrayar y resaltar en negritas. "En caso de no aceptar un cambio de lista de canales contratados por el suscriptor, la prestadora del Servicio de Difusión Televisiva por Suscripción podrá arribar a un nuevo acuerdo con el usuario titular o en su defecto, **este último podrá rescindir el contrato sin penalidad**" variando su redacción de conformidad con la propuesta que reflejan en su escrito de conclusiones:

Finalmente, está claro que, de insistirse en mantener la disposición hoy recurrida, conllevaría que las prestadoras de servicios de Tv por suscripción tengan que abandonar los esquemas de descuentos o subsidios y proceder a cobrar los costos de instalación y equipos de manera inicial, aun siendo esto en detrimento de los usuarios principalmente, desvirtuando el propósito que, entendemos, de alguna manera ha querido buscar el regulador.

(...)

*Así las cosas, entendemos que el **INDOTEL** redactó el artículo 14.3.3 de la Resolución 101-2022 sin detenerse en considerar las características del servicio de TV por suscripción y las diferentes propuestas de valor que existen en el mercado; pero, sobre todo, sin analizar la diferencia existente con otros servicios finales de telecomunicaciones, cuyas normas sí disponen lo enunciado en el referente artículo, pero bajo realidades distintas.*

(...)

El presente Recurso de Reconsideración está fundamentado en la restricción y lesión de derechos y daños irreparables que esta decisión (de mantenerse) ocasionaría en perjuicio de los derechos económicos de CLARO, toda vez que, permitiendo la regulación que, en los casos de variación de la lista de canales, el cliente termine el contrato sin pagar la penalidad correspondiente, resultaría para CLARO en una pérdida financiera por la exoneración, el descuento y/o subsidio otorgado al cliente en el costo de instalación al momento de contratar el servicio de CLARO TV.

La grilla de canales de cualquier prestadora del servicio de difusión televisiva por suscripción pudiera sufrir cambios, que no solo sean para restar canales, sino también para aumentar la cantidad de canales, porque es el interés de cualquier prestadora ofrecer un servicio atractivo para el cliente, y ese "aumento" en la cantidad de canales no conlleve un aumento en la renta del plan contratado. Esta posibilidad

de cambios en la grilla es conocida por los usuarios, porque está estipulada en el contrato.

Sin embargo, de acuerdo con las disposiciones del artículo 14.3.3 de Resolución 101-2022, si la grilla sufriese algún cambio, el cliente tiene el derecho de terminar el contrato sin pago de penalidad, no obstante, la prestadora incurrió en un costo financiero otorgando facilidades en la forma de descuento o subsidio a dicho cliente en la instalación, rentas o en algún paquete adicional incluido en el plan.

El cliente de CLARO contrata el servicio de CLAROTV, aceptando, en casi todos los casos, el descuento que se otorga en la instalación, renta o la oferta que se encuentre disponible, conviniendo en que, a cambio de aceptar estas facilidades, acepta la obligación de permanencia con el servicio por un periodo mínimo de vigencia, lo que permite a la empresa poder recuperar el descuento otorgado.

*¿Analizó el Consejo Directivo del **INDOTEL** esta disposición que firmó y aprobó respecto del artículo 14.3.3? El Consejo Directivo dispuso en este acápite que, si las prestadoras le aumentan la cantidad de canales al plan originalmente convenido con el usuario (eso es un cambio en la lista de canales), y éste no aceptare la ampliación de la variedad, el usuario puede cancelar el contrato anticipadamente sin tener que pagarle a la prestadora el beneficio económico que ésta le otorgó al exonerarle, subsidiarle o darle un descuento en el pago de la instalación o equipos terminales o interfaces o en rentas por el servicio.*

¿De la composición del costo de la renta del servicio, qué incidencia o peso tiene uno o dos o tres canales (de una lista de docenas de canales)? Un simple ejercicio de cálculo mental bastaría para darse cuenta de que es mínimo. Pero, si incluimos en el análisis el hecho de que no siempre se da una eliminación de canal, sino que en la gran mayoría de los casos lo que hacen las prestadoras es una sustitución, para no afectar negativamente la cantidad de canales de la propuesta inicial, entonces se reduce aún más el nivel de afectación al usuario. Y lo mismo ocurre en caso contrario, las prestadoras también incluyen nuevos canales a su grilla, aumentando el contenido que el cliente final tiene, sin que este aumento conlleve un incremento en la renta.

*Siendo esto así, cuál es la racionalidad aplicada a esta actuación administrativa del **INDOTEL** en esta disposición de pretender exonerar al usuario de la obligación de pagarla sustentada penalidad contractual (Sustentada en el Artículo 4.4, Res. 101-2022) que ha aceptado y convenido con la prestadora? ¿Ha valorado y defendido el **INDOTEL** de manera objetiva el derecho y los intereses de Claro y las demás prestadoras o sólo el interés del usuario? ¿Es proporcional esta restricción (o eliminación decimos nosotros) del derecho de Claro y las demás prestadoras a recuperar el valor de la penalidad por el cambio mínimo (que no rebaja la cantidad) en la lista de canales, máxime cuando la penalidad no está asociada o vinculada con la lista de*

canales, sino que tiene sustento en la exoneración, descuento o subsidio del costo de instalación o rentas del servicio?

¿Una variación mínima de la lista de canales causa un perjuicio económico al usuario que justifique el arrebato a la prestadora de su derecho de cobrar la penalidad? Penalidad que está sustentada en facilidades en la forma de descuento o subsidio a dicho cliente en el costo de la instalación, rentas o en algún paquete adicional incluido en el plan.

*Por lo que lo descrito en el artículo 14.3.3 el **INDOTEL** solamente ha procurado salvaguardar los derechos del usuario, sin considerar los de las prestadoras. Con esta afirmación no queremos indicar que no es responsabilidad del **INDOTEL**, y hasta de las mismas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, procurar que los usuarios disfruten de un servicio de calidad bajo parámetros, obligaciones y derechos justos; es por eso que se hace necesario revisar la disposición que hoy recurrimos del Reglamento en cuestión.*

En atención a esta falta de observación del principio de racionalidad, el principio de proporcionalidad y la parcialidad en el cumplimiento del deber consignado en el literal (c) de la Ley 153-98, Claro solicita al Consejo Directivo del Indotel reconsiderar lo dispuesto en relación con la exoneración del pago de penalidad al terminar anticipadamente el usuario el contrato por un cambio en la lista de canales.

¿Por qué? Porque esta disposición sí que causa un perjuicio económico a las prestadoras, que verían con impotencia afectados sus legítimos intereses económicos y cercenado su derecho a recuperar un costo financiero (la exoneración, descuento o subsidio en el costo de instalación, equipos o rentas por el servicio) programado en el tiempo del período mínimo.

34. Finalmente, en lo que respecta al fondo de la normativa en cuestión, **CLARO**, tiene a bien solicitar lo siguiente:

“EN CUANTO A LA FORMA:

DECLARAR como regular, bueno y válido el presente Recurso de Reconsideración, contra la Resolución No. 101-2022, que aprueba el "Reglamento para la Prestación del Servicio de Difusión Televisiva por Suscripción en la República Dominicana".

EN CUANTO AL FONDO, por las razones amplia y justificadamente expuestas, reconsiderar la Resolución Núm. 101-2022 en el sentido siguiente:

1) De manera principal, anulando lo dispuesto en el artículo 14.3.3 de la presente norma.

2) De manera subsidiaria, y en caso de que no sea acogida la petición principal, modificar el artículo 14.3.3, para que diga de la manera siguiente: 14.3.3 En caso de que durante la vigencia del período mínimo del contrato la grilla experimente una disminución igual o mayor a un 25% de la lista de canales de contenido de televisión originalmente ofrecida, el usuario y la prestadora podrán arribar a un nuevo acuerdo sobre el servicio contratado o, en su defecto, el usuario podrá rescindir el contrato sin pago de penalidad, siempre y cuando comunique su intención a la prestadora en un plazo no mayor a los 5 días posteriores a la notificación del cambio que represente el porcentaje establecido en el presente artículo.”

35. Que efectivamente como bien señala la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **CLARO** y en apego al principio de coherencia administrativa que caracteriza todos los actos de este órgano regulador y tal como previamente se ha pronunciado este Consejo Directivo, ciertamente a las Prestadoras les asiste el derecho a establecer un periodo mínimo de vigencia en el contrato de servicio en los casos en que los mismos estén condicionados al otorgamiento de descuentos en equipos o servicios.

36. Ahora bien, la disposición recurrida, es decir el artículo 14.3.3 del reglamento en cuestión, deja establecida la discrecionalidad de las Partes de que, *en caso de no aceptar un cambio en la lista de canales contratados por el suscriptor, la prestadora del Servicio de Difusión Televisiva por Suscripción podrá arribar a un nuevo acuerdo con el usuario titular* y es aquí que, en caso de no ser aceptado por el usuario, que este último podría rescindir el contrato sin penalidad, pero esta medida estaría sujeta a la demostración de que no es técnicamente posible para el Prestador del Servicio de Difusión Televisiva por Suscripción seguir otorgando “x” canal.

37. Que nos llama la atención el argumento de dicha Prestadora, cuando señala que “el **INDOTEL** a la hora de redactar este artículo no las tomó en cuenta y sólo protegió a los Usuarios”, ya que sí fue valorada y ponderara la posición de **CLARO** y las demás prestadoras (en este caso, **ALTICE**) en la consulta pública sobre el artículo 14.3.3 en cuestión, acogiendo parcialmente los comentarios al establecer que la Prestadora arribe a un acuerdo con el usuario afectado (ya sea que le ofrezca un reemplazo por el canal suprimido o que aumente la cantidad de canales contratada, como alternativa a la cancelación), además, debemos recordar que en la relación Prestadora-Usuario, este último resulta ser la Parte más débil, pues es quién tiene que aceptar las condiciones de prestación del servicio que les son impuestas por su Prestador, por lo que sí de hecho sería injusto y atentaría contra su derecho, el realizar cambios en la grilla de los canales que fueron contratados por este último, puesto que estaría recibiendo un servicio distinto al que contrató.

38. Que no obstante lo anterior, luego de valorar los comentarios recibidos por parte de **CLARO** este Consejo Directivo entiende acoger parcialmente la redacción sugerida en el sentido de que siempre que el Prestador demuestre que el cambio en la grilla de los canales se debe a factores externos a ella, la prestadora del Servicio de Difusión Televisiva por Suscripción podrá arribar a un nuevo acuerdo con el usuario titular sobre el servicio contratado o en su defecto, sí este último no está de acuerdo

podrá rescindir el contrato sin penalidad, lo anterior queda sujeto a que la Prestadora no pueda demostrar que efectivamente el cambio se produjo por una decisión externa por parte de un tercero o por factores ajenos a la Prestadora del Servicio de Difusión Televisiva por Suscripción; viéndose dichos cambios reflejados en la parte dispositiva de la presente resolución.

39. En virtud de todo lo anterior y por los motivos desarrollados a lo largo del presente escrito, este Consejo Directivo entiende que, salvo lo expresamente señalado en la presente resolución, procede ratificar parcialmente la resolución impugnada en todas sus demás disposiciones, en la forma en que se indicará en la parte dispositiva de esta resolución.

IV. Textos revisados

VISTA: La Constitución de la República Dominicana, de fecha 13 de junio de 2015, en sus disposiciones citadas;

VISTA: La Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 del 27 de mayo de 1998, en sus disposiciones citadas.

VISTA: La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04, 28 de julio de 2004, en sus disposiciones citadas;

VISTA: La Ley sobre Derechos y Deberes de las Personas en sus Relaciones con la Administración Pública y de Procedimiento Administrativo, núm. 107-13, en sus disposiciones Citadas;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 124-05 de fecha 25 de agosto de 2005, Que aprueba las modificaciones introducidas al “Reglamento para la solución de controversias entre los usuarios y las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones”;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 062-17 del 25 de octubre de 2017, que aprueba el Reglamento sobre los Derechos y obligaciones de los usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, de fecha 25 de octubre del 2017;

VISTA: La Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, núm. 101-2022 de fecha 17 de noviembre de 2022, que aprueba el el “Reglamento para la Prestación del Servicio de Difusión Televisiva por Suscripción en la República Dominicana”.

VISTO: El recurso de reconsideración interpuesto de manera individual por la prestadora de servicios públicos **CLARO**, en fecha 29 de diciembre de 2022, contra la citada resolución del Consejo Directivo núm. 101-2022.

V. Parte Dispositiva

**EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS
TELECOMUNICACIONES (INDOTEL), EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES
LEGALES Y REGLAMENTARIAS,**

RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR como bueno y válido en cuanto a la forma, el Recurso de Reconsideración depositado ante el **INDOTEL** por la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**, contra la Resolución núm. 101-2022, que aprueba el “**REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DIFUSIÓN TELEVISIVA POR SUSCRIPCIÓN**”.

SEGUNDO: En cuanto al fondo, **ACOGER** parcialmente, el Recurso de Reconsideración interpuesto por la Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S.A. (CLARO)**, en contra de la Resolución núm. 101-2022, de fecha 17 de noviembre de 2022, que aprueba el “Reglamento para la prestación del servicio de difusión televisiva por suscripción”.

I) MODIFICAR el Artículo 14.3.3 del Reglamento para la prestación del servicio de difusión televisiva por suscripción, para que en lo adelante se lea de la siguiente manera:

Artículo 14. Contrato de prestación de servicio

(...)

14.3.3 En caso de que durante el período mínimo de vigencia del contrato de adhesión la grilla experimente un cambio (sustitución, eliminación o disminución de canales de televisión) en la guía o lista de canales originalmente contratados por el suscriptor, la prestadora del Servicio de Difusión Televisiva por Suscripción podrá arribar a un nuevo acuerdo con el usuario titular que reclame al respecto. En caso de que el usuario titular no acepte dicho convenio, podrá rescindir el contrato original sin penalidad, siempre que la prestadora no pueda demostrar que dicho cambio, exclusión o disminución en la guía o lista de los canales inicialmente contratada por el suscriptor, se produjo por una decisión externa por parte de un tercero o por factores ajenos a la prestadora del servicio de difusión televisiva por suscripción y no por una decisión unilateral de dicha prestadora. No obstante, la terminación anticipada o cancelación sin penalidad no aplica para los cambios de números de canales en la grilla.

TERCERO: RATIFICAR en todas sus partes la resolución núm. 101-2022 del Consejo Directivo del **INDOTEL**, de fecha 17 de noviembre de 2022.

CUARTO: DECLARAR que la presente resolución es de obligado cumplimiento, al tenor de lo dispuesto por el artículo 99 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98.

QUINTO: ORDENAR la publicación del dispositivo de la presente resolución en un periódico de circulación nacional, así como de la resolución completa en la página web que mantiene esta institución en la red de Internet en cumplimiento de las

disposiciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, núm. 200-04 y su Reglamento de Aplicación.

SEXTO: ORDENAR la notificación de una copia certificada de esta resolución a la concesionaria **COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, S. A. (CLARO)**.

Así ha sido aprobada y firmada la presente resolución, a unanimidad de votos, por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, hoy día veinticinco (25) del mes de enero del año dos mil veintitrés (2023).

Firmado:

Nelson Arroyo
Presidente del Consejo Directivo

Alexis Cruz
En representación del Ministro de
Economía, Planificación y Desarrollo
Miembro Ex Oficio del Consejo Directivo

Príamo Ramírez Ubiera
Miembro del Consejo Directivo

Hilda Patricia Polanco
Miembro del Consejo Directivo

Julissa Cruz Abreu
Directora Ejecutiva
Secretaria del Consejo Directivo